



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0800746-68.2024.8.19.0071

APELANTE: AMPLA ENERGIA E SERVICOS S A

APELADO : ELIZETE DOS REIS LOPES

JUÍZO DE ORIGEM: VARA ÚNICA DE PORTO REAL/QUATIS

RELATOR: DES. ÁLVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA

EMENTA:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. COBRANÇA INDEVIDA. PARCELAMENTO SEM ANUÊNCIA. INTERRUPTÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por concessionária de energia elétrica contra sentença que julgou parcialmente procedente o pedido para condená-la à restituição de valores pagos em razão de parcelamento indevido e ao pagamento de indenização por danos morais.

2. A controvérsia refere-se à cobrança de faturas em valores superiores à média de consumo da unidade residencial da consumidora, ao lançamento unilateral de parcelamento sem anuência e à interrupção do fornecimento de energia.

3. A concessionária sustenta a regularidade das cobranças e do medidor, alegando ausência de falha na prestação do serviço.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. Há duas questões em discussão: (i) saber se houve cobrança indevida e falha na prestação do serviço pela concessionária; e (ii) saber se estão presentes os requisitos para a condenação em danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. Restou comprovada a cobrança de valores superiores à média de consumo, bem como a tentativa da consumidora de solucionar administrativamente o problema.

6. A concessionária não produziu prova técnica capaz de demonstrar a regularidade do medidor ou justificar aumento expressivo do consumo, ônus que lhe competia





7. O parcelamento foi lançado sem anuência da consumidora, caracterizando falha na prestação do serviço.

8. A interrupção do fornecimento de energia, serviço essencial, foi confessada pela própria concessionária.

9. A falha na prestação do serviço e a interrupção indevida do fornecimento configuram dano moral, nos termos da Súmula 192 do TJRJ.

10. O valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00 mostra-se razoável e proporcional às circunstâncias do caso.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: "1. A cobrança de valores superiores à média de consumo, sem comprovação de regularidade do medidor, caracteriza falha na prestação do serviço. 2. O lançamento de parcelamento sem anuência do consumidor é indevido. 3. A interrupção indevida do fornecimento de energia elétrica configura dano moral. 4. Mantém-se a condenação à restituição dos valores pagos e à indenização por danos morais."

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 373, I e II; CDC, art. 42, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Súmula 192.

ACÓRDÃO

Vistos, discutidos e relatados estes autos de **Apelação Cível**, processo nº 0800746-68.2024.8.19.0071, que figura como Apelante **AMPLA ENERGIA E SERVICOS S A** e apelada **ELIZETE DOS REIS LOPES**.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta pela parte ré **AMPLA ENERGIA E SERVICOS S A**, contra sentença proferida pelo MM Juízo da Vara Única de Porto Real/Quatis que, em ação de obrigação de fazer c/c indenizatória, julgou parcialmente procedente os pedidos, nos seguintes termos (id. 247747179).



“Trata-se de ação ajuizada por ELIZETE DOS REIS LOPES em face de AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S.A., na qual sustenta a existência de falha na prestação de serviço por parte da concessionária Ré, consubstanciada na cobrança de faturas de energia elétrica em valores muito superiores à média de consumo da unidade consumidora (cliente nº 4986595).

A Autora relata que seu consumo habitual variava entre 100 e 120 KWh mensais, com custo aproximado de R\$ 120,00. Contudo, no mês de julho de 2021, foi emitida fatura no valor de R\$ 449,57 e, no mês seguinte (agosto de 2021), a cobrança atingiu R\$ 706,68, valores que considera arbitrários e desproporcionais ao seu perfil de consumo familiar (dois adultos e um bebê). A Autora informa que tentou a solução administrativa junto ao Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) por meio dos protocolos nº 273082961, 273085110 e 274173689, solicitando uma visita técnica, mas a empresa Ré não solucionou o impasse. Posteriormente, em agosto de 2022, a Ré lançou unilateralmente um parcelamento equivocado na conta da Autora, totalizando R\$ 1.381,54, divididos em 14 parcelas de R\$ 97,01. Argumenta que há um erro grosseiro nas leituras, que a conduta da Ré constitui um ato ilícito e que houve total desrespeito ao consumidor.

Assim, a parte autora requer a condenação da Ré à restituição do montante de R\$ 1.381,54, pago em razão do parcelamento indevidamente lançado nas faturas, corrigido e atualizado e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), a título de reparação pelos sentimentos de indignação, impotência, descaso, falha na prestação do serviço e pela perda do tempo útil (desvio produtivo).

Petição inicial em id. 120047252.

Gratuidade de justiça deferida em id. 122749815

Contestação em id. 125567534, na qual o réu argumenta que atendeu aos pedidos da autora de revisão e análise de consumo, e que não encontrou falhas na apuração do consumo nem anomalias no medidor que justificassem o cancelamento ou refaturamento das contas, que considera corretas e idôneas. Alternativamente, a Ré menciona que aumentos de consumo podem ser causados por fatores internos da residência do consumidor, como fuga de corrente, cuja responsabilidade de manutenção e reparo é exclusiva do usuário após o ponto de entrega, conforme as regras da ANEEL (Resolução Normativa n. 414/2010), o que excluiria a responsabilidade





concessionária (Art. 14, §3º, II do CDC). A AMPLA ressalta que cumpre as normas da ANEEL e que a cliente foi devidamente informada sobre as análises. Além disso, aponta que o aumento na alíquota do ICMS (de 18% para 32%) para consumo acima de 450 kWh também influencia significativamente o valor final da fatura.

Decisão de saneamento do processo no id. 200021159, que deferiu a inversão do ônus da prova.

O réu informou que não havia interesse na produção de outras provas, conforme id. 203051232.

É o relatório. Passo a decidir:

Trata-se de ação proposta por ELIZETE DOS REIS LOPES em face de AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S.A., na qual a autora sustenta falha na prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica, consubstanciada na cobrança de faturas com valores muito superiores à média habitual de consumo da unidade consumidora (cliente nº 4986595). Afirma que seu consumo médio era de 100 a 120 kWh mensais, com custo aproximado de R\$ 120,00, mas que, nos meses de julho e agosto de 2021, foram emitidas faturas nos valores de R\$ 449,57 e R\$ 706,68, respectivamente. Alega ter buscado solução administrativa por meio de protocolos junto ao SAC, sem êxito, e que, posteriormente, a ré lançou unilateralmente parcelamento no valor total de R\$ 1.381,54, dividido em 14 parcelas de R\$ 97,01, sem sua anuência. Requer a restituição do montante pago e indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

O feito se encontra apto para que seja prestada a tutela jurisdicional, não havendo outras provas além das já constantes dos autos.

A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor (arts. 2º e 3º). A concessionária de serviço público responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos na prestação do serviço (art. 14 do CDC), salvo prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não ocorreu.

No caso, a autora apresentou faturas com valores muito superiores à média histórica de consumo, bem como comprovou a tentativa de solução administrativa e a imposição de parcelamento sem anuência. A ré, embora tenha alegado regularidade das cobranças, não trouxe aos autos prova técnica capaz de demonstrar a inexistência de erro ou anomalia no medidor, ônus que lhe competia diante da inversão probatória. A simples alegação de possível fuga de corrente



majoração de ICMS não é suficiente para justificar aumento tão expressivo e repentino, sobretudo sem laudo técnico ou inspeção comprovada.

A conduta da ré caracteriza falha na prestação do serviço, pois gerou cobrança indevida e impôs ao consumidor ônus financeiro sem respaldo, violando os princípios da boa-fé e da transparência. Assim, é devida a restituição do valor pago em razão do parcelamento lançado unilateralmente, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, de forma simples, pois não se comprovou má-fé da ré.

Quanto ao dano moral, entendo configurado. A situação ultrapassa mero aborrecimento, pois envolveu cobrança excessiva, negativa de solução administrativa e imposição de parcelamento indevido, gerando insegurança e perda do tempo útil do consumidor (teoria do desvio produtivo).

O valor da indenização deve observar proporcionalidade e razoabilidade, considerando a gravidade da conduta e o caráter pedagógico da medida, razão pela qual fixo em R\$ 5.000,00, quantia adequada às circunstâncias do caso em exame.

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE procedentes os pedidos, nos termos do art. 487, I, do CPC, para: 1) condenar a ré à restituição à autora do valor de R\$ 1.381,54, pago em razão do parcelamento indevido, corrigido monetariamente desde cada desembolso e acrescido de juros de mora da partir da citação; e 2) Condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente a partir desta data e acrescido de juros de mora desde a citação.

Condeno a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação.

Com o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se.”

Apelação pela da concessionária ré no id. 252666663. Alega que, após em análise em campo, foi verificada a inexistência de qualquer erro ou irregularidade no medidor da unidade consumidora da parte recorrente, tendo as leituras sido confirmadas.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DECIMA QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Narra que, a unidade consumidora possui modo de faturamento normal, registrando seu real consumo de energia. Nenhuma anormalidade foi constatada nas contas que são objeto desta ação, uma vez que emitidas através de leituras reais.

Afirma que, não houve qualquer falha na prestação de serviço da companhia, tampouco cobrança indevida à parte recorrida, que, portanto, recebeu a fatura apenas com o valor da contraprestação do serviço que fora prestado.

Menciona que a ausência de manutenção das instalações internas podem influenciar no aumento do consumo.

Conforme esclarecido, todo procedimento adotado pela apelante foi regular, em estrito exercício regular de direito, inexistindo, assim, qualquer ato ilícito, requisito necessário para existência do dever de indenizar.

Requer que seja dado provimento ao presente recurso, para reformar integralmente a r. sentença vergastada, julgando improcedentes todos os pedidos, ou, alternativamente seja excluído ou, ainda, reduzido o valor arbitrado a título de danos morais.

Contrarrazões pela parte autora no id. 268523830.

VOTO

Em juízo de admissibilidade, reconheço a presença dos requisitos intrínsecos e extrínsecos, imprescindíveis à interposição do recurso, pelo que merece ser conhecido.

O inconformismo da parte ré cinge-se tão somente quanto a condenação a título de indenização por dano moral, sob o argumento de que as cobranças foram lícitas, de acordo com a leitura do medidor de consumo instalado na residência da autora.

Compulsando os autos, vê-se que a controvérsia se limitou a analisar a exorbitância na cobrança de faturas de energia elétrica em valores muito superiores



média de consumo da unidade consumidora, que buscou a resolução do problema de forma administrativa sem sucesso.

Posteriormente, em agosto de 2022, a concessionária ré lançou unilateralmente um parcelamento equivocado na conta da autora, totalizando R\$ 1.381,54, dividido em 14 parcelas de R\$ 97,01. Argumenta que há um erro grosseiro nas leituras, que a conduta da concessionária ré constitui um ato ilícito e que houve total desrespeito ao consumidor.

Requer a restituição do montante pago e indenização por danos morais.

Em sua peça de defesa, a concessionária ré argumenta que atendeu aos pedidos da autora de revisão e análise de consumo, e que não encontrou falhas na apuração do consumo nem anomalias no medidor.

Como se vê, restou comprovado pela consumidora (artigo 373 – I do CPC), através das faturas juntadas na inicial, a cobrança com valores muito superiores à média de consumo, daquela unidade consumidora, bem como comprovou a tentativa de solução administrativa, e ainda, o parcelamento da fatura sem a sua anuência.

A concessionária ré, apresentou “simples alegações” de que as cobranças foram regulares, deixando de produzir qualquer prova técnica que possa confirmar a regularidade do medidor, ônus que lhe competia (artigo 373-II do CPC), não havendo qualquer justificativa para o aumento tão expressivo no consumo da unidade no período impugnado.

Desta forma, correta a sentença de parcial procedência ao julgar procedente o pedido para condenar a ré à restituição à autora do valor de R\$ 1.381,54, pago em razão do parcelamento indevido.

Quanto ao dano moral, o mesmo restou caracterizado.

Primeiramente, pela ocorrência do corte do serviço essencial da unidade consumidora, conforme “confessado pela própria concessionária” em sua peça de defesa (id. 125567534):



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DECIMA QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

A Concessionária Ré esclarece que de fato o usuário teve seu fornecimento de energia suspenso em decorrência do débito cujo inadimplemento É FATO INCONTROVERSO, na medida em que o próprio Autor assume sua dívida.

Desta forma, aplicável a súmula 192 do TJRJ:

"A indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás configura dano moral".

E ainda, pela falha na prestação de serviço quando da cobrança e parcelamento indevido, de valores superiores à média de consumo, situação que ultrapassa o mero aborrecimento, gerando insegurança e perda do tempo útil do consumidor, que teve que buscar ajuda do Poder Judiciário, para resolver o seu problema de consumo junto a concessionária ré, aplicando-se a Teoria do Desvio Produtivo.

Neste contexto, evidenciado o lançamento indevido de parcelamento da fatura sem a anuência da consumidora, e em razão do atuar negligente da fornecedora de serviços, restou cabível a indenização por danos morais que restou arbitrada pelo Juízo *a quo* em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Assim, afirmada a configuração do dano moral e a consequente responsabilidade da apelante pelo seu ressarcimento, remanesce para apreciação tão somente a tormentosa questão pertinente à sua quantificação.

A indenização, em tais casos, deve representar compensação razoável pelo sofrimento experimentado, cuja intensidade deve ser considerada para fixação do valor, aliada a outras circunstâncias peculiares de cada conflito de interesses, sem jamais constituir-se em fonte de enriquecimento sem causa para o ofendido, nem, tampouco, em valor ínfimo que o faça perder o caráter pedagógico-punitivo ao ofensor.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DECIMA QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Na hipótese dos autos, a consumidora teve o fornecimento de energia interrompido em sua unidade residencial, bem como, lhe foi cobrado valor superior ao consumo da unidade consumidora.

A indenização, portanto, deve ser suficiente para compensar o dano de forma completa e nada mais, sob pena de consubstanciar-se em fonte de lucro para o lesado.

Em assim sendo, tendo em vista tais diretrizes e com atenção aos princípios da razoabilidade proporcionalidade apresenta-se justo o valor fixado na sentença de primeiro grau (R\$ 5.000,00), à míngua de recurso da consumidora, não merecendo sofrer diminuição.

Neste sentido:

0001301-14.2021.8.19.0075 – APELAÇÃO - Des(a). ALVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA - Julgamento: 13/05/2025 - SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 12ª CÂMARA CÍVEL) APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. **SERVIÇO DE FORNECIMENTO ENERGIA ELÉTRICA. - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL DO PEDIDO DECLARANDO A NULIDADE DO TOI**, CANCELANDO A COBRANÇA RELATIVA AO TOI, RESTANDO RECHAÇADA, NO ENTANTO, A PRETENSÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. PRETENSÃO RECURSAL QUE OBJETIVA A REPARAÇÃO DO DANO IMATERIAL. INCONFORMISMO QUE MERECE PROSPERAR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EVIDENCIADA. APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. **SUSPENSÃO INDEVIDA DE SERVIÇO ESSENCIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO A TAL TÍTULO QUE SE ARBITRA EM R\$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS)**, EIS QUE ADEQUADA AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE, BEM COMO ÀS ESPECIFICIDADES DO CASO CONCRETO. PRECEDENTES DESTA COLETA CORTE DE JUSTIÇA. PROVIMENTO DO RECURSO.

0027930-31.2018.8.19.0204 – APELAÇÃO - Des(a). ALVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA - Julgamento: 24/06/2025 - SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 12ª CÂMARA CÍVEL) - APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE REVISÃO DE FATURAS DE CONSUMO DE ÁGUA C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO A TÍTULO DA DANO IMATERIAL. IRREGULARIDADE NA COBRANÇA SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL DOS PEDIDO PARA CONDENAR A RÉ A RETIFICAR O ENQUADRAMENTO DO IMÓVEL DO AUTO PARA UMA ECONOMIA E RESTITUIR EM DOBRO TODOS OS VALORES PAG





EM EXCESSO, TENDO SIDO RECHAÇADA A PRETENSÃO INDENIZATÓRIA A TÍTULO DE DANO MORAL E CONCESSÃO DA TARIFA SOCIAL. RECURSO DA PARTE AUTORA PELA REFORMA DA SENTENÇA PARA DETERMINAR A EXCLUSÃO DE SEU NOME NOS CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO, A INCLUSÃO NA TARIFA SOCIAL E A CONDENAÇÃO DA RÉ AO PAGAMENTO DE REPARAÇÃO PELOS DANOS MORAIS EXPERIMENTADOS. RECURSO DA CONCESSIONÁRIA RÉ INVOCANDO PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA E, NO MÉRITO, PUGNA PELA IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS ARTICULADOS NA INICIAL E, SUBSIDIARIAMENTE, PELA RESTITUIÇÃO NA FORMA SIMPLES. PRETENSÃO RECURSAL DA RÉ QUE NÃO MERECE PROSPERAR. (...) TRATA-SE DE UNIDADE CEM POR CENTO RESIDENCIAL DE UMA ECONOMIA. COBRANÇA COM BASE EM DUAS ECONOMIAS, PORTANTO, QUE SE MOSTRA IRREGULAR A CONFIGURAR A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. REFATURAMENTO DETERMINADO NA SENTENÇA QUE SE MANTÉM, DEVENDO EVENTUAL PAGAMENTO A MAIOR, EM DECORRÊNCIA DO INADEQUADO CADASTRO DE DUAS ECONOMIAS, SER RESTITUÍDO EM DOBRO, COMO DETERMINA O PARÁGRAFO ÚNICO DO ART.42 DO CDC. **DANO MORAL CONFIGURADO. COBRANÇA INDEVIDA, INTERRUÇÃO DO SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA E NEGATIVAÇÃO DO NOME DO CONSUMIDOR QUE ULTRAPASSAM O MERO ABORRECIMENTO. SÚMULAS 192 E 89 TJRJ. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANO EXTRAPATRIMONIAL QUE ORA SE ARBITRA EM R\$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS).** VALOR ESSE QUE SE MOSTRA COMPATÍVEL COM AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO E ATENDE AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, ALINHANDO-SE À MÉDIA DAS INDENIZAÇÕES ARBITRADAS POR ESTA CORTE DE JUSTIÇA EM CASOS SIMILARES. EXCLUSÃO DO NOME DO AUTOR DOS CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO QUE SE IMPÕE. CONCESSÃO DA TARIFA SOCIAL QUE SE FAZ INADMISSÍVEL, EIS QUE O AUTOR QUE NÃO LOGROU COMPROVAR OS REQUISITOS PREVISTOS NO DECRETO ESTADUAL Nº 25.438/99. CONFIGURAÇÃO DA SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO DO AUTOR E DESPROVIMENTO DO RECURSO DA RÉ.

Por força de tais fundamentos, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO ao recurso** mantendo-se a sentença tal como lançada. Majoram-se os honorários em grau recursal para 15% sobre o valor da condenação.

Rio de Janeiro, da data da assinatura Digital.

DES. ÁLVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA

Relator

